

PROCESBESCHRIJVING EN ROLLEN (NIET LIMITATIEF)

Inhoud

Procesbeschrijving en rollen (niet limitatief)	1
1 Opdrachtgever (en gemeenten).....	2
1.1 Contractbeheer	2
1.2 Pasverstrekking	2
1.3 Klachtaanname	3
1.4 Factuurcontrole	3
1.5 Overleg met reizigers.....	3
2 Callcenter	4
2.1 Verwerken gegevens pashouders	4
2.2 Ritaanname	4
2.3 Toedeling ritten aan vervoerders	4
2.4 Informatievoorziening aan reizigers	4
2.5 Klachtafhandeling	5
2.6 Overleg met reizigers.....	5
2.7 Declareren vergoeding	5
2.8 Structuur uitwisseling data met vervoerders	5
2.9 Structuur data-uitwisseling met de opdrachtgever	5
2.10 Structuur data-levering aan het klachtenmeldpunt	6
2.11 App/webapplicatie	6
3 Vervoerder	7
3.1 Ritaanname	7
3.2 Ritplanning	7
3.3 Rituitvoering	7
3.4 Structuur uitwisseling data met Callcenter	7
3.5 Structuur data-uitwisseling met de Opdrachtgever	7
3.6 Klachtafhandeling	8
3.7 Overleg met reizigers.....	8
3.8 Declareren vergoeding	8

1 OPDRACHTGEVER (EN GEMEENTEN)

De Opdrachtgever sluit de contracten met het Callcenter en Vervoerders. Daarnaast is de Opdrachtgever verantwoordelijk voor het contractbeheer.

De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor:

- Betalen van de factuur van Vervoerders en Callcenter.
- Opstellen en vaststellen van de klachtenprocedure en –reglement.
- Besluitvorming over aanpassing productkenmerken Valleihopper.
- Beoordelen van het recht op een vervoersvoorziening in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) in de vorm van CVV vervoer.
- Indiceren voor en registreren van deze vorm van Wmo-vervoer en speciale extra rechten bij dit Wmo-vervoer.
- Indiceren voor en registreren van andere geïndiceerde doelgroepen.
- Vaststellen van de tarieven voor Wmo-reizigers, en andere geïndiceerde doelgroepen door de gemeenten Vaststellen van de tarieven voor OV-vangnet reizigers door de provincie Utrecht.
- Verstrekken van informatie aan reizigers die te maken heeft met beleidskeuzes van de Opdrachtgever.
- Tijdig digitaal aanleveren van de juiste persoonlijke (indicatie)gegevens aan de passenleverancier resp. aan Callcenter die nodig zijn om de geïndiceerde reizigers van Valleihopper te kunnen vervoeren volgens het aanbestedingsdocument incl. PvE en bijlagen, inclusief het verwerken en aanleveren van mutaties.
- Aannemen van meldingen van een reiziger van verlies/diefstal van een Valleihopperpas.
- Digitaal aanleveren opdrachten aan de passenleverancier resp. aan Callcenter voor het blokkeren van een pasnummer/aanmaken nieuwe pas.
- Organiseren en verslaglegging diverse overlegvormen.
- Bemiddeling bij meningsverschillen tussen Callcenter en vervoerder(s).

1.1 Contractbeheer

In het kader van het contractbeheer worden o.a. de navolgende werkzaamheden uitgevoerd:

- Dagelijks contractbeheer van Valleihopper met de vervoerders en het Callcenter.
- Onderhouden van contacten met vervoerders, Callcenter, gemeenten, en Consumentenvertegenwoordigingen van Valleihopper.
- Beoordelen kwaliteit uitvoering op basis van onderzoeken, aangeleverde data en klachten.
- Opstellen van managementrapportages aan de hand van de aangeleverde data.
- Vaststellen van bonus en/of malus op basis van de beoordeelde kwaliteit.
- Ondersteunen en faciliteren van de klachtencommissie.
- Verzorgen van communicatie aan reizigers over Valleihopper via o.a. een website, brochures en nieuwsbrieven.
- Secretaris van het Reizigerspanel.
- Opstellen en publiceren van een vervoerreglement.
- N.a.v. geconstateerde afwijkingen in de factuurcontrole navraag doen bij de betrokken partij.
- Verzorgen of laten verzorgen van de klachtregistratie van Valleihopper.
- Verwerken van de aanvragen van passen voor OV-reizigers.
- Uitvoeren van de factuurcontrole.

1.2 Pasverstrekking

- De Opdrachtgever heeft een contract met een derde partij voor een systeem voor online registratie van pashouders en pasproductie.
- Het ter beschikking stellen van een online registratiesysteem voor het Callcenter om de (indicatie-) gegevens van geïndiceerde reizigers aan te leveren, danwel het verwerken van de gegevens van de Opdrachtgever volgens een standaard digitaal

format, nader af te stemmen met de Opdrachtgever (gelijk voor alle deelnemende gemeenten).

- Verstrekken van een pas aan iedere geïndiceerde die door de gemeente of het Beheerbureau is aangemeld.
- Verstrekken van een informatiepakket aan iedere geïndiceerde. Dit informatiepakket omvat minimaal:
 - aanbiedingsbrief
 - pas
 - brochure Valleihopper.
 - formulier voor automatische incasso vervoerskosten
- Digitaal aanleveren van gegevens aan het Callcenter op grond waarvan de reiziger bij de ritbestelling wordt herkend.

1.3 Klachtaanname

- Regisseren van de klachtafhandeling, door middel van o.a. het registreren en beheren van klachten.
- Toewijzen en mailen van klachten aan de afhandelende partij.
- Verzenden van ontvangstbevestigingen aan de reiziger.
- Digitaal archiveren van afhandelingsbrieven.
- Opvolgen van een tijdige afhandeling van klachten.

1.4 Factuurcontrole

- Beoordelen van declaraties van vervoerders en Callcenter.
- Berekening van de bonus/malus.

1.5 Overleg met reizigers

- Onderhouden van contacten met de consumentenvertegenwoordigingen zoals het Reizigerspanel.
- Eventueel organiseren en faciliteren van overleg met het Reizigerspanel.
- Callcenter en vervoerder op de hoogte stellen van/uitnodigen voor deze bijeenkomsten.

2 CALLCENTER

Het Callcenter is verantwoordelijk voor:

2.1 Verwerken gegevens pashouders

- Zorgdragen voor de correcte invoer in de eigen systemen van de gegevens die het vanuit Mybility verkrijgt.
- Versturen van SEPA-formulieren aan reizigers.
- Opnemen nieuwe (e-mail)adressen en telefoonnummers.

2.2 Ritaanname

- Opnemen van de noodzakelijke gegevens van reizigers.
- Het vragen naar het telefoonnummer van de reiziger t.b.v. de diverse belservices, ook als dit nummer niet standaard in de software van het Callcenter is opgenomen.
- Als het telefoonnummer wel aanwezig is, het nummer controleren en indien het nummer niet klopt, aanpassen en doorgeven aan het beheerbureau zodat deze het aan kan passen in de pashoudergegevens.
- Berekenen van de hoogte van de reizigersbijdrage en informeren van reizigers hierover.
- Informeren van reizigers over de relevante onderdelen van de productkenmerken van Valleihopper, zoals marges in ophaaltijd en omrijdtijd.
- Adviseren van reizigers over vertrektijd als reiziger een aankomsttijd op bestemming vermeldt.
- Indien van toepassing informeren van de reiziger over de mogelijkheden om voor de verplaatsing gebruik te maken van openbaar vervoer.
- Herhalen en controleren van de ritreservering aan de reiziger.
- Informeren van de geïndiceerde pashouders over hun persoonlijke resterende kilometerbudget als gemeenten dit hanteren.
- Vastleggen ritgegevens in registratiesysteem.
- Het Callcenter mag geen rit inboeken op verzoek van een vervoerder. Een rit moet door de reiziger aangevraagd worden en daarom ook traceerbaar en aan de reiziger toe te wijzen zijn. Alleen bij hoge uitzondering kan een vervoerder een verzoek indienen bij het beheerbureau Valleihopper om ritten aan te maken. Het beheerbureau zal na goedkeuring het Callcenter opdracht geven om de ritten in het systeem te verwerken en aan de vervoerder te sturen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan Zonnebloemvervoer.

2.3 Toedeling ritten aan vervoerders

- Toedelen van de gevraagde verplaatsing overeenkomstig de uitgangspunten van dit Programma van Eisen aan de gecontracteerde vervoerders.
- Verzenden van de gegevens van de verplaatsing naar de vervoerders.
- Vastlegging verdeelde verplaatsingen en ook de statusmeldingen van de vervoerders in het registratiesysteem.

2.4 Informatievoorziening aan reizigers

- Behandelen van informatievragen van reizigers.
- Verstrekken actuele ritinformatie en informatie met betrekking tot ritbestellingen in de toekomst aan een reiziger die daarom verzoekt via telefoon, via e-mail of website.
- Indien van toepassing contact opnemen met vervoerder en de reiziger vervolgens informeren over de ritstatus.
- Verwerken gegevens vervoerder over stand van zaken bij de uitvoering van de verplaatsingen in een registratiesysteem (via statusmeldingen).
- Verstrekken van informatie ten behoeve van de jaaropgave belastingen aan reizigers (aantal ritten en kilometers).

- Sturen van brieven naar reizigers wanneer het kilometerbudget voor 80% verbruikt is en wanneer het voor 100% verbruikt is (via e-mail op verzoek reiziger).

2.5 Klachtafhandeling

- Reizigers die ontevreden zijn over de dienstverlening wijzen op de mogelijkheid van het indienen van een klacht bij het klachtenbureau dat is ingesteld door de Opdrachtgever.
- Afhandelen van klachten die door de Opdrachtgever aan het Callcenter zijn toegedeeld overeenkomstig de klachtenprocedure.
- Een schriftelijke afhandeling sturen naar de klager. Deze afhandeling digitaal verwerken in door de opdrachtgever beschikbaar gesteld klachtmanagementsysteem.

2.6 Overleg met reizigers

- Op verzoek deelnemen aan bijeenkomsten van het Reizigerspanel en op verzoek van Opdrachtgever reageren op vragen en adviezen.

2.7 Declareren vergoeding

- Indienen declaratie voor de verrichte werkzaamheden overeenkomstig de vergoedingssystematiek van het Programma van Eisen en, indien van toepassing, volgens de factuurinstructie van de Opdrachtgever.
- Verstrekken van gegevens uit het registratiesysteem ter onderbouwing van de declaratie.
- Leveren van een Marap volgens af te spreken format.
- Laten uitvoeren van een jaarlijkse accountantscontrole overeenkomstig de toekomstige controlevereisten vanuit de Opdrachtgever.

2.8 Structuur uitwisseling data met vervoerders

- Versturen van die informatie die de vervoerder nodig heeft om de door de reiziger gewenste verplaatsing volgens het aanbestedingsdocument c.q. Programma van Eisen uit te kunnen voeren. Het Callcenter zal de noodzakelijke gegevens aan de vervoerder aanleveren. De gegevens worden door het Callcenter digitaal verzonden via een snelle en betrouwbare internetverbinding. (De vervoerder zorgt zelf ook voor een snelle internetverbinding zodat de gegevens goed en snel verwerkt kunnen worden).
- Aangeven in een zendprotocol op welke wijze en in welke volgorde het Callcenter de uit te wisselen gegevens worden verzonden, zodat de vervoerder de gegevens kan begrijpen en vertalen naar zijn eigen systeem. Daarnaast wordt aangegeven op welke wijze de dataoverdracht zal plaatsvinden in geval van storingen en noodsituaties. Het Callcenter dient in het bezit te zijn van een back-up om ritten digitaal te kunnen verzenden aan de vervoerder. Op zijn beurt moet de vervoerder zijn systeem zo inrichten dat via de back-up ritten altijd ontvangen kunnen worden. Daarnaast moeten de vervoerder ook voor een back-up zorgen, zodat bij uitval van het eigen systeem de rituitvoering niet in gevaar komt.
- Aangeven via het zendprotocol op welke wijze de vervoerder de statusmeldingen met het Callcenter dient te communiceren.
- Het systeem van data-uitwisseling met de vervoerder. Dit systeem dient 01-11-2024 volledig operationeel te zijn.
- Verwerken en terugkoppelen van de gevraagde statusmeldingen (zie Bijlage 14b).

2.9 Structuur data-uitwisseling met de opdrachtgever

- Beschikbaar stellen van de informatie aan de Opdrachtgever die nodig is om de declaratie en ook de prestaties van de vervoerder te kunnen beoordelen. De data worden real time aangeleverd volgens een door de Opdrachtgever vastgesteld dataprotocol. Dit systeem dient 01-11-2024 volledig operationeel te zijn.

2.10 Structuur data-levering aan het klachtenmeldpunt

- Leveren van een Marap volgens af te spreken format.
- Beschikbaar stellen van de informatie aan het klachtenmeldpunt die nodig is om te weten welke reiziger welke rit heeft gemaakt of geboekt. De data worden real time beschikbaar gesteld via aanlevering of online toegang. De wijze van beschikbaar stellen wordt in de implementatie periode in overleg met Opdrachtgever en klachtenmeldpunt nader bepaald. Dit systeem dient 01-11-2024 volledig operationeel te zijn.

2.11 App/webapplicatie

- Het Callcenter is digitaal bereikbaar voor rit- en informatieaanvragen.
- Het Callcenter biedt via een App (geschikt voor IOS en Android) en/of een webapplicatie de mogelijkheid om ritten te reserveren en informatie te verstrekken aan de reiziger.
- Het Callcenter biedt de mogelijkheid om via een persoonlijke inlog toegang te hebben tot de persoonlijke actuele en historische gegevens.

3 VERVOERDER

De vervoerder is verantwoordelijk voor:

3.1 Ritaanname

- Beoordelen of de rittoedeling door het Callcenter juist is geweest, door het eventueel (als niet volgens contractuele afspraak is toegedeeld) weigeren van de rit middels de eerste statusmelding bij een fout van het Callcenter. Indien de rit toch wordt uitgevoerd, dan geldt de rit als verreden en dan is de uitvoering en verdere verwerking van de rit de verantwoordelijkheid van de vervoerder. Een mogelijke klacht over deze rit moet dan afgehandeld worden.
- Invoeren verplaatsing in ritplanningsysteem.
- Real time verzenden statusberichten aan Callcenter volgens voorgeschreven zendprotocol.

3.2 Ritplanning

- Omzetten van de door het Callcenter aangeleverde gegevens over de gewenste verplaatsingen in een rit.
- Real time verzenden statusberichten aan Callcenter.
- Zorgen dat alle informatie die door het Callcenter aan de vervoerder wordt gestuurd en relevant is voor een correcte uitvoering van de rit, ook voor de chauffeur beschikbaar is.

3.3 Rituitvoering

- Uitvoeren geplande rit overeenkomstig de eisen uit het Programma van Eisen.
- Innen reizigersbijdrage van de reiziger/reiziger.
- Activeren en de-activeren van automatische incasso.
- Real time verzenden van de voorgeschreven statusmeldingen aan het Callcenter.
- Verstrekken van informatie (via statusmeldingen) over de stand van zaken bij de uitvoering van de rit aan het Callcenter en aan de reiziger als deze wordt doorverbonden door het Callcenter.
- Vastleggen gegevens over de rituitvoering in een registratiesysteem.
- Informeren van de reiziger over de verwachte aankomsttijd van de taxi door middel van een belservice.
- Telefonisch, door live-contact tussen chauffeur of centralist en reiziger, informeren van de reiziger over het eventueel te vroeg of te laat verschijnen van de taxi.
- Als een telefoonnummer bij de ritgegevens aanwezig is, live-communicatie met de reiziger in het geval van een loosrit of om een loosrit te voorkomen.

3.4 Structuur uitwisseling data met Callcenter

- Versturen van statusmeldingen naar het Callcenter overeenkomstig het door het Callcenter vastgestelde zendprotocol.
- Het systeem van data-uitwisseling met het Callcenter 01-11-2024 volledig operationeel te zijn.
- De vervoerder zorgt voor een snelle internetverbinding zodat de gegevens goed en snel verwerkt kunnen worden.

3.5 Structuur data-uitwisseling met de Opdrachtgever

- Beschikbaar stellen van de informatie aan de Opdrachtgever die nodig is om de declaratie en ook de prestaties van de vervoerder te kunnen beoordelen.
- Reizigers die ontevreden zijn over de uitvoering van een rit wijzen op de mogelijkheid een klacht in te dienen bij het klachtenbureau dat is ingesteld door de Opdrachtgever en daartoe, indien nodig, een klantreactiekaart overhandigen.

3.6 Klachtafhandeling

- Reizigers die ontevreden zijn over de dienstverlening wijzen op de mogelijkheid van het indienen van een klacht bij het klachtenbureau dat is ingesteld door de Opdrachtgever.
- Afhandelen van klachten die door de Opdrachtgever aan vervoerder zijn toegedeeld overeenkomstig de klachtenprocedure.
- Een schriftelijke afhandeling sturen naar de klager. Deze afhandeling digitaal verwerken in door de opdrachtgever beschikbaar gesteld klachtmanagementsysteem.

3.7 Overleg met reizigers

- Op verzoek deelnemen aan bijeenkomsten van het Reizigerspanel en op verzoek van Opdrachtgever reageren op vragen en adviezen.

3.8 Declareren vergoeding

- Indienen declaraties voor de verrichte werkzaamheden overeenkomstig de vergoedingssystematiek van het Programma van Eisen en, indien van toepassing, volgens de factuurinstructie van de Opdrachtgever.
- Verstrekken van gegevens uit het registratiesysteem ter onderbouwing van de declaratie.
- Leveren van een Marap volgens af te spreken format.
Laten uitvoeren van een jaarlijkse accountantscontrole overeenkomstig de toekomstige controlevereisten vanuit de Opdrachtgever.